Katholische Kirche im Kanton Zürich

JAHRESBERICHT 2025

1. Vorwort

Das Jahr 2025 stand für die Personalombudsstelle im Zeichen des Wandels. Im Juni verabschiedete die Synode den langjährigen Ombudsmann Dr. Helmut Steindl. Ihm gebührt für seinen grossen Einsatz beim Aufbau und der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Ombudsstelle über 18 Jahre hinweg ein grosser Dank. Mit seiner hohen Fachkompetenz, seiner sorgfältigen und konstruktiven Arbeitsweise und seiner Beharrlichkeit beim Vermitteln in verfahrenen Situationen hat er entscheidend dazu beigetragen, dass sich die Personalombudsstelle als wichtige Anlaufstelle für Anliegen von Mitarbeitenden, Leitungspersonen und Behördenmitgliedern etablieren konnte. Ebenfalls im Juni 2025 erweiterte die Synode das Team der Ombudspersonen auf ein Dreier-Gremium. Für die Amtsperiode 2025 bis 2029 wurden nebst der langjährigen Ombudsfrau Barbara Umbricht Lukas, Rechtsanwältin und Mediatorin, auch Rechtsanwalt Luc Humbel aus Brugg und Mediatorin Cornelia Hotz aus Zug gewählt. Mit dieser neuen Zusammensetzung vereint die Personalombudsstelle ein breites Fachwissen mit fundierter Erfahrung in den Bereichen der Kirchenorganisation, des Personalrechts und der Konfliktvermittlung. Damit wurden beste Voraussetzungen geschaffen, um Mitarbeitende, Leitungspersonen und Behördenmitglieder weiterhin zeitnah, kompetent und unabhängig zu unterstützen.

2. Berichterstattung

Der Jahresbericht schafft Transparenz über Art, Umfang und Schwerpunkte der bei der Personalombudsstelle im Jahr 2025 eingegangenen Anliegen und macht sichtbar, in welchen Bereichen Mitarbeitende, Leitungspersonen und Behördenmitglieder im vergangenen Jahr Unterstützung benötigten. Die statistischen Angaben schaffen eine sachliche Grundlage, um die Inanspruchnahme der Ombudspersonen, thematische Schwerpunkte und mögliche Veränderungen im Zeitverlauf nachvollziehbar

Katholische Kirche im Kanton Zürich

Personalombudsstelle
Kuttelgasse 8
8001 Zürich

darzustellen. Die Gegenüberstellung der Zahlen der letzten vier Jahre ist dabei besonders aufschlussreich, weil einzelne Jahreswerte oft nur eine begrenzte Aussagekraft besitzen. Erst der Vergleich über mehrere Jahre hinweg erlaubt es, Entwicklungen, Kontinuitäten und allfällige Verschiebungen verlässlich zu erkennen und einzuordnen. Dadurch können strukturelle Herausforderungen, Belastungen oder Konfliktfelder in einem grösseren Zusammenhang betrachtet werden. Der Jahresbericht leistet damit auch einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung einer respektvollen und verantwortungsbewussten Arbeitskultur innerhalb der katholischen Kirche im Kanton Zürich.

3. Statistik 2025

3.1. Gliederung nach Arbeitsaufwand

Im Berichtsjahr gingen 94 neue Anfragen bei der Personalombudsstelle ein. Seit 2015 werden die eingehenden Gesuche in drei Aufwandskategorien eingeteilt, die wie folgt definiert sind: einmaliger Kontakt (telefonische, schriftliche, elektronische oder persönliche Beratung), mehrmaliger Kontakt in der gleichen Angelegenheit (zwei bis maximal fünf Kontakte) oder umfangreichere Abklärungen mit mehr als fünf Kontakten. Über die letzten vier Jahre hinweg zeigt sich folgendes Bild:

Arbeitsaufwand	**2025**	2024	2023	2022
Neueingänge	**94**	108	95	106
1 Kontakt	**22.4% (21)**	24% (26)	25% (24)	25.5% (27)
2-5 Kontakte	**52.1% (49)**	50% (54)	48.5% (46)	50% (53)
> 5 Kontakte	**25.5 (24)**	26% (28)	26.5% (25)	24.5% (26)

Mehr als die Hälfte aller Fälle entfielen im Berichtsjahr auf die Kategorie der mehrmaligen Kontakte (2-5). Im Vergleich zu 2024 ist in dieser Kategorie eine leichte Zunahme zu verzeichnen (2.1%). Allerdings zeigt der Vier-Jahres-Vergleich, dass

die Aufwandkategorien in den vergangenen Jahren relativ stabil geblieben sind und auch die Anzahl der Neueingänge nur leicht variiert. Bei Fällen mit mehr als fünf Kontakten unterscheiden sich die Anzahl der involvierten Personen sowie die Komplexität der Fragestellungen jeweils stark, was sich auf den Umfang der notwendigen Interventionen sowie den für die Bearbeitung erforderlichen Zeitaufwand auswirkt. Wie jedes Jahr waren auch 2025 mehrere anspruchsvolle Konfliktkonstellationen zu bearbeiten, in welche verschiedene Ebenen einer kirchlichen Organisationseinheit involviert waren. In einigen Fällen hatten es die Ombudspersonen dabei mit langjährigen, chronifizierten Konfliktsituationen zu tun, die bereits einen hohen Eskalationsgrad aufwiesen.

Auch im Jahr 2025 mussten einige Gesuche aus dem vergangenen Jahr zur Weiterbearbeitung ins Geschäftsjahr übernommen werden, da sie entweder kurz vor dem Jahreswechsel eintrafen oder aufgrund ihrer Komplexität 2024 nicht mehr abgeschlossen werden konnten. Im Berichtsjahr wurden 14 solcher Anfragen aus dem Vorjahr bearbeitet.

3.2. Gliederung nach Geschlecht

Während seit Beginn der Tätigkeit der Ombudsstelle in der Jahresstatistik das Geschlecht der anfragenden Personen erfasst worden war, wurde in den Jahren 2022 und 2023 auf die Erhebung des Geschlechts verzichtet. Ab 2024 wurde die Gliederung nach Geschlecht aufgrund verschiedener Rückmeldungen wieder eingeführt und zeigt im Vergleich zum vergangenen Jahr folgende Veränderung:

Geschlecht	**2025**	2024	2023	2022
Frauen	**40.4% (38)**	51.9% (56)	nicht erhoben	nicht erhoben
Männer	**59.6% (56)**	48.1% (52)	nicht erhoben	nicht erhoben

Im Vergleich zum 2024 haben im Berichtsjahr deutlich mehr Männer die Personalombudsstelle um Unterstützung angefragt. Ob diese Tendenz auch in den nächsten

Jahren anhalten wird oder es sich dabei nur um ein zufälliges Ergebnis handelt, wird sich in der Statistik der nächsten Jahre abbilden.

3.3. Gliederung nach Arbeitsort

Seit 2023 wird die Erfassung des Arbeitsortes analog den vier Dekanaten bzw. Fraktionen der Synode vorgenommen, was auch im Geschäftsjahr 2025 beibehalten wird. Diese Zuteilung wird auch auf Anfragen von Mitarbeitenden, die von der Kantonalkirche angestellt sind, angewandt. Diese werden anhand ihres konkreten Arbeitsortes zugeordnet. Die Erfassung der Eingänge nach Arbeitsort ergibt folgendes Bild:

Arbeitsort	**2025**	2024	2023	2022
Dekanat/Fraktion Albis	**17% (16)**	21% (23)	14% (13)	
Dekanat/Fraktion Oberland	**20.2% (19)**	29% (31)	24% (23)	66% (70) (Albis, Oberland & Winterthur)
Dekanat/Fraktion Winterthur	**25.6% (24)**	17% (18)	19% (18)	
Dekanat/Fraktion Stadt Zürich	**35.1% (33)**	32% (35)	39% (37)	34% (36)
nicht erhoben	**2.1% (2)**	0% (0)	0% (0)	0% (0)

Dieser Vergleich verdeutlicht, dass die Anfragen aus dem Dekanat bzw. der Fraktion Oberland mit aktuellen 20.2% gegenüber den Vorjahren abgenommen haben, während die Eingänge aus dem Dekanat bzw. der Fraktion Winterthur mit 25.6% im Berichtsjahr im Vergleich zu 2024 und 2023 deutlich zugenommen haben.

3.4. Gliederung nach Funktion

Erfasst wurde im Berichtsjahr auch die Funktion der Ratsuchenden, die sich an die Personalombudsstelle wandten. Dabei wurden folgenden Kategorien unterschieden: «Mitarbeitende ohne Leitungsfunktion», «Mitarbeitende mit Leitungsfunktion» sowie «Behördenmitglieder». Seit einigen Jahren wird zudem eine weitere Kategorie mit dem Titel «Drittpersonen» geführt. Subsumiert werden in dieser Kategorie vor allem Anfragen von Personen, die sich entweder im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit (beispielsweise im Pfarreirat oder einer spezifischen Pfarreigruppe) engagieren oder sich als Gemeindemitglieder wegen stark eskalierter Konflikte in der Ortspfarrei an die Personalombudsstelle wenden. Schliesslich finden sich in der Kategorie «Drittpersonen» auch Personen wieder, die aufgrund eines Mandatsverhältnisses für die Katholische Kirche im Kanton Zürich tätig werden. Der Vier-Jahres-Vergleich der Personen, welche den Erstkontakt mit der Ombudsstelle herstellten, ergibt Folgendes:

Funktion	**2025**	2024	2023	2022
Mitarbeitende ohne Leitungsfunktion	**61.7% (58)**	58.3% (63)	52.6% (50)	62.3% (66)
Mitarbeitende mit Leitungsfunktion	**18.1% (17)**	24.1% (26)	18.9% (18)	10.4% (11)
Behördenmitglieder	**18.1% (17)**	15.7% (17)	22.1% (21)	26.4% (28)
Drittpersonen	**2.1% (2)**	1.9% (2)	6.3% (6)	0.9% (1)

Wie bereits in den vergangenen Jahren waren auch 2025 mehr als die Hälfte der Ratsuchenden Mitarbeitende ohne Leitungsfunktion. Im Berichtsjahr nahmen diese Anfragen gar um 3.4% zu, während Anfragen von Mitarbeitenden mit Leitungsfunktion um 6% im Vergleich zum Vorjahr deutlich abgenommen haben. Die Anfragen von Behördenmitgliedern haben im Vergleich zum Vorjahr um 2.4% zugenommen. Ansonsten sind hinsichtlich der Gliederung der Anfragen nach Funktion der Ratsuchenden im Vier-Jahres-Vergleich keine besonderen Auffälligkeiten zu verzeichnen.

3.5. Gliederung nach Berufsfeldern

Bei der statistischen Erfassung liegt ein besonderes Augenmerk auf den Berufsfeldern, in denen der Konflikt oder die Fragestellung aufgetreten sind. Den Ombudspersonen ist es ein Anliegen, im Jahresbericht auf eine frühzeitige Erkennung eventueller grundsätzlicher Problematiken bzw. Fragestellungen innerhalb einzelner Berufsgruppen hinzuwirken. Ziel ist es, aus der Ombudstätigkeit generierte Erkenntnisse für eine allfällige Anpassung der Rahmenbedingungen zur Verfügung zu stellen, falls dies erforderlich ist. Die Gliederung der Anfragen nach Berufsfeldern ergibt im Vier-Jahres-Vergleich folgendes Bild:

Berufsfeld	**2025**	2024	2023	2022
Hausdienst	**1% (1)**	0.9% (1)	3.2% (3)	1% (1)
Hauswart/ Sakristanendienst	**10.7% (10)**	9.3% (10)	8.4% (8)	3.8% (4)
Jugendarbeit	**1% (1)**	3.7% (4)	3.2% (3)	6.6% (7)
Katechese/ Religionspädagogik	**13.8% (13)**	13% (14)	12.6% (12)	10.4% (11)
Kirchenmusik	**7.5% (7)**	9.3% (10)	5.3% (5)	10.4% (11)
Kirchenpflege	**2.1% (2)**	8.3% (9)	11.6% (11)	15.2% (16)
Seelsorge	**29.8% (28)**	29.6% (32)	31.6% (30)	35% (38)
Sozialarbeit	**9.6% (9)**	4.6% (5)	2.1% (2)	3.8% (4)
Verwaltung/Sekretariat	**21.3% (20)**	15.7% (17)	16.8% (16)	13.2% (14)
Sonstige	**3.2% (3)**	5.6% (6)	5.3% (5)	0% (0)

Wie in der Vergangenheit gingen auch im Jahr 2025 mit 29.8% die meisten Anfragen im Zusammenhang mit Konflikten im Berufsfeld Seelsorge ein, gefolgt vom Berufsfeld Verwaltung und Sekretariat. Diese Anfragen sind mit 21.3% im Vier-

Jahres-Vergleich deutlich angestiegen. Im Vergleich zu den vergangenen Jahren fällt zudem auf, dass die Anfragen betreffend Konflikte in den Kirchenpflegen stetig abgenommen haben und im Berichtsjahr nur noch 2.1% der Eingänge ausmachen. Gesuche aus dem Berufsfeld der Sozialarbeit haben mit 9.6% deutlich zugenommen, während Anfragen aus der Jugendarbeit und der Kirchenmusik rückläufig waren. In den Berufsfeldern Hausdienst und Katechese/Religionspädagogik sind die Anfragen in den vergangenen Jahren relativ stabil geblieben.

3.6. Gliederung nach Themen

Nachfolgend werden die Themen in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt, welche bei der Bearbeitung der Anfragen im Zentrum standen. Da sich die Gesuche in vielen Fällen auf verschiedene Thematiken beziehen, ist eine Mehrfachnennung möglich. Im Vier-Jahres-Vergleich der Gliederung nach Themen zeigt sich folgendes Bild:

Themen	**2025**	2024	2023	2022
Anstellungsordnung	**2.5% (4)**	2.5% (5)	2.2% (4)	2.6% (5)
Anstellungsverfügung	**0% (0)**	0% (0)	0.6% (1)	0% (0)
Arbeitszeit/Überstunden/ Stellenprozente	**6.4% (10)**	4.5% (9)	8.9% (16)	4.7% (9)
Arbeitszeugnis	**5.8% (9)**	1.5% (3)	3.9% (7)	3.1% (6)
Arbeitsunfähigkeit (arbeitsplatzbezogen)	**3.8% (6)**	7.4% (15)	6.1% (11)	5.1% (10)
Archivierung/Datenschutz/ Personaldossier	**2.5% (4)**	1.5% (3)	0% (0)	0.5% (1)
Dienstwohnung	**0% (0)**	0.5% (1)	0% (0)	0% (0)
Diverses	**10.2% (16)**	5.4% (11)	8.9% (16)	11.2% (21)
Einstufung/Besoldung	**1.9% (3)**	4.5% (9)	3.3% (6)	3.7% (7)
Ferienregelung	**1.3% (2)**	0% (0)	0% (0)	1.5% (3)

Führungsstil/Führungs-kompetenzen	**5.1% (8)**	9.4% (19)	11.1% (20)	10.2% (20)
Grenzüberschreitungen/ sexuelle Übergriffe	**1.3% (2)**	0% (0)	0% (0)	1.5% (3)
Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/ Folgen der Beendigung	**17.8% (28)**	12.9% (26)	8.3% (15)	15.3% (30)
Mitarbeiterbeurteilung	**1.3% (2)**	6.4% (13)	3.3% (6)	4.7% (9)
Organisationsstruktur	**5.1% (8)**	3.5% (7)	5% (9)	5.1% (10)
Pensionskasse	**0% (0)**	0.5% (1)	1.7% (3)	0% (0)
Pflichtenheft	**3.8% (6)**	3.0% (6)	3.3% (6)	2.1% (4)
Teamkonflikte (Mitarbeiter untereinander und/oder Behördenmit-glieder untereinander)	**10.2% (16)**	10.9% (22)	9.4% (17)	8.4% (16)
Zusammenarbeit mit Kirchenpflege	**8.9% (14)**	9.9% (20)	11.7% (21)	9.4% (18)
Zusammenarbeit mit Vorgesetzen oder Leitungspersonen	**12.1% (19)**	15.8% (32)	12.2% (22)	11.1% (21)

Anfragen im Zusammenhang mit der Thematik Kündigung/Auflösung des Arbeitsverhältnisses/Folgen der Beendigung des Arbeitsverhältnisses standen im Berichtsjahr mit 17.8% an erster Stelle und haben im Vergleich zum Vorjahr (an zweiter Stelle) um 4.9% zugenommen. Darauf folgten im Berichtsjahr Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Vorgesetzten oder Leitungspersonen mit 12.1%, die im Vergleich zum Vorjahr (an erster Stelle) um 3.7% abgenommen haben. Wie bereits 2024 standen Teamkonflikte mit 10.2% auch im Berichtsjahr an dritter Stelle. Konflikte resultierend aus der Zusammenarbeit mit den Kirchenpflegen folgten wie auch im vergangenen Jahr auf Platz vier (8.9%), waren jedoch um 1% rückläufig.

Eine Zunahme war bei den Anfragen zu verzeichnen, bei denen die Themenbereiche Arbeitszeit/Überstunden/Stellenprozente (+1.9%), Ferienregelung (+1.3%), Organisationsstruktur (+1.6%), Arbeitszeugnis (+4.3%), Pflichtenheft (+0.8%) oder Grenzüberschreitungen/sexuelle Übergriffe (+1.3%) tangiert waren. Deutlich abgenommen haben im Berichtsjahr Anfragen im Zusammenhang mit der Mitarbeiterbeurteilung (-5.1%), Führungsstil/Führungskompetenzen (-4.3%) und Einstufung/ Besoldung (-2.6%). Erfreulicherweise haben auch die in den vergangenen Jahren stets gestiegenen Anfragen betreffend der Thematik Arbeitsunfähigkeit im Berichtsjahr um 3.6% abgenommen.

3.7. Abschliessende Bemerkungen

Wie in den vergangenen Jahren hatte sich die Personalombudsstelle auch 2025 mit vielfältigen Anfragen unterschiedlicher Komplexität zu befassen. Zwar zeigte sich gegenüber dem Vorjahr eine leicht veränderte Rangfolge der behandelten Themen, doch können aus der Statistik keine besonderen Auffälligkeiten herausgelesen werden. Dennoch sind diese Daten ein nützliches Instrument, um die Entwicklung der Anfragen einerseits und den Unterstützungsbedarf der Betroffenen andererseits zu erfassen. Nebst ihrer Beratungs- und Vermittlungstätigkeit konnten die Ombudspersonen im Berichtsjahr zudem mit zwei Referaten dazu beitragen, die Stelle und ihr Wirken breiter bekannt zu machen.

Die Zusammenarbeit in der Kirche ist herausfordernd, weil unterschiedliche Erwartungen, Rollenverständnisse und persönliche Überzeugungen aufeinandertreffen. Hinzu kommt, dass sich viele Mitarbeitende mit grossem Engagement einbringen und kirchliche Fragen häufig nicht nur organisatorisch, sondern auch emotional und wertebezogen erlebt werden. Umso wichtiger ist es, Konflikte frühzeitig anzusprechen und zeitnah zu klären, bevor Missverständnisse und Unstimmigkeiten das Miteinander belasten. Ein offener, respektvoller Dialog schafft Vertrauen, fördert gegenseitiges Verständnis und ist eine wesentliche Grundlage für eine tragfähige Zusammenarbeit. Dank der personellen Aufstockung auf ein Dreier-Team stehen der Personalombudsstelle genügend zeitliche und fachliche Ressourcen zur Verfügung, um jedem Einzelfall möglichst zeitnah gerecht zu werden und diesen der bestmöglichen Lösung zuzuführen.

4. Einblick in die Ombudstätigkeit – Zwei Fallbeispiele

4.1. Vorbemerkung

Mit den nachfolgend geschilderten Fällen soll exemplarisch Einblick in die Arbeit der Personalombudsstelle gegeben werden. Sie verdeutlichen das Vorgehen bei der Prüfung, Klärung und Begleitung eingebrachter Anliegen. Zum Schutz der betroffenen Personen und unter Wahrung der Vertraulichkeit wurden die Beispiele anonymisiert und teilweise in verallgemeinerter Form dargestellt. Beide Fallbeispiele verdeutlichen das Engagement der Ombudspersonen, in komplexen und belastenden Situationen durch ihre Interventionen zeitnah zur Klärung von Konflikten und Erarbeitung von tragfähigen Lösungen beizutragen. Durch die unabhängige, vertrauliche und strukturierte Begleitung können Klärungsprozesse unterstützt und Wege eröffnet werden, die den Beteiligten Orientierung bieten und zu nachhaltigen Lösungen beitragen.

4.2. Fall 1: Spezialseelsorge

4.2.1. Ausgangslage

Ein Spezialseelsorger war über Jahre hinweg bei einer Kirchgemeinde angestellt. Sein Einsatz erfolgte nicht in der Pfarrei, sondern in einer regionalen Institution. Innerhalb des ökumenisch aufgestellten Seelsorgeteams in der regionalen Institution gab es ab und an Konflikte, welche aber aus nicht nachvollziehbaren Gründen nie bis zur Anstellungsbehörde durchgedrungen sind. Als sich der innerbetriebliche Konflikt in der Institution akzentuierte, versuchte man einen Lösungsansatz mittels Supervision. Parallel dazu wurde die Kirchenpflege als Anstellungsbehörde von der Institutionsleitung zu einem Gespräch eingeladen. Dabei wurde ihr eröffnet, dass eine Weiterbeschäftigung des Seelsorgers für die Institution nicht im Bereich des Möglichen liegen würde. Die Anstellungsbehörde stellte den Seelsorger in der Folge frei, da er seiner Tätigkeit in der Institution nicht mehr nachgehen konnte. Diese auferlegte dem Seelsorger faktisch ein Tätigkeitsverbot in ihrem Betrieb. Da die Anstellungsbehörde dem Seelsorger keine andere Stelle in der Pfarrei anbieten konnte, kündigte sie das Anstellungsverhältnis ordentlich mit der Begründung, dass das Vertrauensverhältnis zwischen der Institutionsleitung und dem Seelsorger ge-

stört sei und eine Weiterbeschäftigung in der Institution nicht möglich sei. Es erfolgte weiter ein Hinweis, dass die Gründe dafür für die Anstellungsbehörde zwar nachvollziehbar, aber nicht überprüfbar seien.

4.2.2. Intervention der Ombudsperson

Der Seelsorger kontaktierte die Personalombudsstelle erst dann, als die Kündigung bereits rechtskräftig war. Er war fälschlicherweise der Ansicht, dass die Missbräuchlichkeit einer Kündigung auch im öffentlichen Personalrecht noch während einer Dauer von 180 Tagen nach Ablauf der Kündigungsfrist erhoben werden könne (analog Art. 336c OR, falls innert der Kündigungsfrist eine Einsprache erhoben worden ist). Die Ombudsperson hat mit dem Seelsorger und der Anstellungsbehörde ein Gespräch geführt, um den Sachverhalt abzuklären und Klarheit in Bezug auf die rechtlichen Möglichkeiten schaffen zu können. Da zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme des Seelsorgers bereits kein Arbeitsverhältnis mehr Bestand hatte, waren die Interventionsmöglichkeiten beschränkt. Durch den Einsatz der Ombudsstelle konnte ein Beitrag zu einer konfliktfreien Beendigung des Arbeitsverhältnisses zwischen Anstellungsbehörde und Seelsorger geleistet werden. In einem gewissen Grad konnte auf Seiten des Seelsorgers auch eine Akzeptanz gegenüber dem Handeln der Anstellungsbehörde und eine Neuorientierung geschaffen werden.

4.2.3. Ergebnis und abschliessende Überlegungen

Die Untersuchung der Ombudsstelle hat gezeigt, dass zwischen der Anstellungsbehörde und dem Einsatzbetrieb weder eine Vereinbarung mit Rechten und Pflichten noch ein Ablaufprozedere bezüglich Eskalationen bestanden hatten. Dies führte dazu, dass die Anstellungsbehörde vom Einsatzbetrieb vor vollendete Tatsachen gestellt wurde, was zur unvermittelten Freistellung und Kündigung des Seelsorgers geführt hat. Ein solches Szenario ist aus Sicht der Ombudsstelle unbefriedigend. Es stellt sich auch die Frage, wie auf diese Weise die Fürsorgepflicht der Anstellungsbehörde gewahrt werden kann. Die monatelange Freistellung eines Angestellten mit Lohnfortzahlungspflicht zum Ende eines langjährigen Arbeitsverhältnisses ist für beide Parteien des Arbeitsvertrages unbefriedigend. Aus Sicht der Ombudsstelle wäre zu prüfen, ob die institutionalisierte Seelsorge in externen Institutionen nicht vertraglich besser abgesichert werden sollte. So könnte etwa ein frühzeitiger Einbezug der Anstellungsbehörde in Konfliktfällen gewährleistet werden, womit allenfalls

eine Kündigung vermieden werden könnte. Weiter zeigt der Fall, dass auch «extern» arbeitende Mitarbeitende von der Anstellungsbehörde geführt und begleitet werden müssen. Ein institutionalisierter Austausch über das jährliche Mitarbeitendengespräch hinaus ist unabdingbar. Weiter zeigt das Fallbeispiel auf, dass in Konfliktfällen stets ein frühzeitiger Einbezug der Ombudsstelle indiziert ist. Erfolgt dieser erst nach einer Kündigung oder gar nach Rechtskraft derselben, so sind die Möglichkeiten der Ombudsstelle sehr beschränkt.

4.3. Fall 2: Auflösungsvereinbarung

4.3.1. Vorbemerkung

Im Idealfall lassen sich Differenzen zwischen Mitarbeitenden oder zwischen Mitarbeitenden und der/dem Linienvorgesetzten durch gemeinsame Gespräche und konkrete Vereinbarungen, wie die strittigen Themen inskünftig bearbeitet oder geregelt werden sollen, aufarbeiten. Bei nicht stark eskalierten Auseinandersetzungen ist dies oftmals im direkten Gespräch zwischen den Beteiligten möglich. Bei gegen aussen bereits deutlich wahrnehmbaren oder sichtbaren Spannungen und Konflikten können der Beizug einer nicht involvierten Drittperson und vermittelnde Gespräche die Situation in konstruktive Bahnen lenken und das Erarbeiten gemeinsamer Lösungen ermöglichen. Doch gibt es auch Konstellationen, in denen ein Ereignis zu einer heftigen Eskalation führt. Oftmals gehen dieser Kulmination über einen längeren Zeitraum vor sich hin schwelende Probleme voran, die langsam und stetig zu einer Verhärtung zwischen den Beteiligten führen. Die heftig ausgetragene Auseinandersetzung ist gleichsam der Höhepunkt, in welchem sich die kontinuierlich angesammelten Frustrationen entladen. Nicht selten ist der sogenannte «point of no return» erreicht und eine Rückkehr vor den Eruptionsmoment emotional oder aufgrund der Sachlage nicht mehr möglich. Dann stellt sich die Frage, wie das Auseinandergehen gestaltet werden kann.

4.3.2. Ausgangslage

Im vorliegenden Fallbeispiel sind in der Zusammenarbeit zwischen einer bereits seit rund 15 Jahren in einer Pfarrei tätigen Katechetin und ihrer seit zwei Jahren angestellten Kollegin über die Monate hinweg grössere und kleinere Friktionen aufgetreten. Neben diversen, nicht aufgearbeiteten Missverständnissen und kleineren Que-

relen über Vorgehensweisen, Kompetenzen und Zuständigkeiten traten auch Spannungen auf im Hinblick auf die Verteilung der Unterrichtsstunden im neuen Schuljahr. Die Linienvorgesetzte hatte zwar Kenntnis von den Differenzen, stufte diese jedoch als untergeordnet ein und erkannte die Notwendigkeit, diese aufzugreifen, nicht. Dass ein ursprünglich von der dienstälteren Kollegin eingebrachtes Projekt auf der Mittelstufe im Rahmen der Zuteilung der Schulstufen und der Stellenprozente von der Linienvorgesetzten in Zusammenarbeit mit dem Pfarrer ohne vorgängige Gespräche der «neuen» Kollegin zugeteilt wurde, brachte das Fass schliesslich zum Überlaufen: die dienstältere Kollegin, von der Mitteilung dieses Entscheids in der Katechetinnen-Sitzung völlig überrumpelt, machte ihrem aufgestauten Ärger und ihrem Unverständnis mit klaren Worten Luft und verliess die Sitzung. In der Folge nahm die Linienvorgesetzte auf Anraten des Pfarrers mit der Personalombudsstelle Kontakt auf, um sich bezüglich eines möglichen Vorgehens im Konflikt beraten zu lassen. Sie bat die Ombudsperson, mit der betroffenen Katechetin Kontakt aufzunehmen, um gemeinsam nach einer Lösung zu suchen.

4.3.3. Intervention der Ombudsperson

Im Rahmen des Gesprächs der Ombudsperson mit der Katechetin stellte sich heraus, dass diese bereits seit längerem mit der Arbeitssituation unzufrieden war. Sie fühlte sich zum wiederholten Male bei der Klassenzuteilung und bei der Verteilung spezieller Projekte übergangen und hatte den Eindruck, insbesondere seit der Einstellung der neuen Kollegin als Lückenbüsserin eingesetzt zu werden. In ihrer Stellungnahme in den beiden letzten Mitarbeiterbeurteilungen hatte sie dies entsprechend formuliert, ohne dass sie daraufhin eine Rückmeldung erhalten hatte. Auch ihr mehrfach vorgebrachter Wunsch, in einem höheren Pensum tätig sein zu können, wurde nicht berücksichtigt. Dies hinterliess bei ihr das Gefühl, in ihrer Arbeit nicht wertgeschätzt und mit ihren Anliegen nicht wahrgenommen zu werden. Von der Linienvorgesetzten fühlte sie sich nicht unterstützt und nicht gefördert. Sie schätzte die Situation nicht als vorübergehende Krise ein. Insbesondere die Tatsache, dass im Vorfeld der Katechetinnen-Sitzung kein Gespräch mit ihr gesucht worden war, stellte für sie einen grossen Vertrauensbruch dar, weshalb sie für sich in dieser Pfarrei, jedenfalls im Moment, keine Zukunft mehr sah. Auf Wunsch sowohl der Linienvorgesetzten wie auch der Katechetin fand je ein weiteres Gespräch statt,

um auszuloten, ob sich diese Einschätzung mit etwas Distanz veränderte und um sicherzustellen, dass keine voreiligen Entscheide gefällt würden. Es zeigte sich jedoch, dass es für die Katechetin keinen anderen Weg mehr gab, als einen definitiven Schlussstrich zu ziehen. Die Ombudsperson liess sich deshalb von beiden Beteiligten die Einwilligung geben, mit der für das Personal zuständigen Person der Kirchenpflege Kontakt aufzunehmen, um auf eine Auflösungsvereinbarung hinzuwirken.

Die Details der Auflösungsvereinbarung wurden in verschiedenen Gesprächen ausgearbeitet unter Berücksichtigung der Interessen der betroffenen Katechetin. Bei den Gesprächen formulierte der Personalverantwortliche der Kirchenpflege seinen Eindruck, die Katechese-Verantwortliche fühle sich in der Position zwischen Pfarrer und Katechese-Team unwohl und sei der Meinung, sie könne es beiden Seiten nicht recht machen. Die Katechese-Verantwortliche leiste mit ihrem Team für die Einbindung junger Familien in der Pfarrei einen sehr wertvollen Dienst und das Pfarreileben werde durch die Teilnahme vieler neuer Familien sichtbar bereichert. Es sei ihm daher ein Anliegen, dass die Zusammenarbeit im Katechese-Team verbessert werden könne. Der Personalverantwortliche bat deshalb die Ombudsperson, diese Thematik mit der Linienvorgesetzten zu besprechen. Diese war sehr erleichtert, als sie im Rahmen der vertraulichen Gespräche auf der Ombudsstelle über ihre Ängste und Belastungen in ihrer Position sprechen konnte. Die Ombudsperson ermunterte sie, sich zu überlegen, was für sie hilfreich wäre, um sich in ihrer Rolle sicherer und bei der Arbeit wohler zu fühlen. Es wurden verschiedene Optionen geprüft, die in einem Antrag an die Kirchenpflege für ein Coaching zu spezifischen Führungsfragen mündeten, welcher in der Folge bewilligt wurde.

4.3.4. Fazit

Das ausgewählte Fallbeispiel macht deutlich, dass der Kommunikation sowohl bei der Zusammenarbeit wie auch bei der Personalführung ein hoher Stellenwert einzuräumen ist. Die mehrfache Nicht-Kommunikation - das Nicht-Ansprechen der wahrgenommenen Spannungen durch die Linienvorgesetzte, keinerlei Reaktion auf die Rückmeldung der Mitarbeitenden in der Mitarbeiterbeurteilung, kein vorgängiges Gespräch vor der Kommunikation eines sensiblen Entscheids im Plenum - hat bei der Mitarbeitenden zu Frustration und Resignation geführt, die sich in einer heftigen

Reaktion entluden und schliesslich zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses führten. Dem entgegengesetzt ist der positive Verlauf, der ausgelöst wurde, indem der Personalverantwortliche seine Wahrnehmung gegenüber der Ombudsperson kommunizierte und auf diese Weise einer positiven Veränderung für die Linienvorgesetzte den Weg bereitete. Weiter zeigt dieses Fallbeispiel auf, wie wichtig es ist, gerade in schwierigen Situationen im Gespräch zu bleiben. Indem die Linienvorgesetzte die Personalombudsstelle einschaltete, konnte trotz anfänglich grosser Enttäuschung bei der Katechetin letztlich ein versöhnlicher Ausweg aus der Konfliktsituation gefunden werden.

5. Schlussbemerkungen

Im Berichtsjahr 2025 setzte sich die Personalombudsstelle mit unterschiedlichen Fragestellungen und Thematiken rund um die Zusammenarbeit in der Katholischen Kirche im Kanton Zürich auseinander. Dabei orientierten sich die Ombudspersonen stets am Grundsatz, dass ihre Tätigkeit allparteilich, pragmatisch und lösungsorientiert sein muss. Die Ombudspersonen zeigten den Beteiligten Lösungswege auf, die ihnen halfen, Unstimmigkeiten selbst zu klären oder bestehende Konflikte insofern abzubauen, dass ein gelingendes Zusammenwirken wieder möglich war. Gewisse Sachverhalte erforderten jedoch auch im vergangenen Jahr umfassendere Abklärungen mit einer tiefergehenden Analyse des Konflikthintergrunds, um den Dialog zwischen den Beteiligten wiederherstellen und die Zusammenarbeit nachhaltig verbessern zu können.

Die im Berichtsjahr eingegangenen 94 Gesuche zeigen, dass die Personalombudsstelle eine wichtige Funktion hat und als unabhängige Beratungs- und Vermittlungsinstanz wahrgenommen wird. Die statistischen Angaben verdeutlichen sowohl die Breite der behandelten Anliegen als auch die Bedeutung eines niederschwelligen, vertraulichen und verlässlichen Unterstützungsangebots im kirchlichen Arbeitsumfeld. Zugleich macht der Bericht sichtbar, dass sich hinter den einzelnen Anfragen nicht nur persönliche Belastungssituationen, sondern teilweise auch strukturelle Fragestellungen verbergen, die über den Einzelfall hinausgehen. Dies unterstreicht die Relevanz der Ombudsstelle nicht nur für die Begleitung einzelner Mitarbeiten-

den, sondern auch für die Reflexion organisationaler Entwicklungen und die Förderung einer respektvollen und verantwortungsbewussten Arbeitskultur.

Die Personalombudsstelle blickt auf ein Berichtsjahr zurück, das erneut gezeigt hat, wie anspruchsvoll, aber auch wie bedeutsam gelingende Zusammenarbeit im kirchlichen Kontext ist. Gerade dort, wo Menschen mit Überzeugung, Engagement und Verantwortung zusammenwirken, sind Sorgfalt im Umgang miteinander, Dialogbereitschaft und die frühzeitige Klärung von Spannungen von zentraler Bedeutung. Die Ombudspersonen sind überzeugt, dass eine auf Offenheit, Respekt und Wohlwollen basierende Konfliktkultur wesentlich zu einem erfolgreichen Zusammenwirken in der Katholischen Kirche im Kanton Zürich beiträgt. Sie werden sich auch in Zukunft dafür einsetzen, dass Konflikte ernst genommen, Beteiligte gehört und tragfähige Wege zur Klärung eröffnet werden. Damit leistet die Personalombudsstelle einen namhaften Beitrag zu einer Kirche, die auch im Innern von Respekt, Verantwortung und Glaubwürdigkeit geprägt ist.

Abschliessend danken die Ombudspersonen der Synode, dem Generalvikar und dem Synodalrat für das in sie gesetzte Vertrauen und die wohlwollende Unterstützung, die ihnen von den staatskirchenrechtlichen und den innerkirchlichen Behörden im Kanton Zürich auch im Berichtsjahr 2025 vorbehaltlos entgegengebracht wurden.

Zürich, 14. April 2026

Barbara Umbricht Lukas
Luc Humbel
Cornelia Hotz